

LA CHARTE DE SERVICES

Chère Cliente, Cher Client,

Vous avez fait l'acquisition d'appareils électroménagers De Dietrich sur les conseils avisés de votre revendeur. En faisant partie de l'univers De Dietrich, vous allez entrer dans un monde où notre principale ambition est de vous garantir une satisfaction permanente en vous offrant la meilleure qualité de service.

Cette recherche de la qualité passe par une anticipation. Aussi nous vous conseillons après l'achat de vos appareils De Dietrich de vous inscrire dès que possible sur le site internet www.dedietrich-electromenager.ch.

Vos principaux avantages :

*1/ Vous bénéficiez **d'une garantie de 2 ans** sur l'ensemble des appareils neufs que vous venez d'acquérir. Cette garantie est enregistrée automatiquement*

*2/ Vous bénéficierez également d'une **démonstration gratuite** à domicile dès que vos appareils seront installés et branchés. Notre démonstratrice vous contactera pour convenir de son passage.*

*3/ Dans le cas d'une éventuelle intervention, nous aurons déjà toutes les informations utiles pour réduire au minimum le temps de la constitution administrative du dossier. Ainsi, nous serons à **votre écoute rapidement** pour vous satisfaire dans les meilleures conditions.*

... Et bien d'autres services à venir

Merci de votre confiance

De Dietrich 
LES NOUVEAUX OBJETS DE VALEUR



LIGNE DIRECTE **De Dietrich** 

Numéro gratuit
0 800 25 00 00



VOTRE CONFIANCE...

Véritable culture d'entreprise, « penser client » concerne chaque collaborateur de l'entreprise. Cet état d'esprit commun permet d'intégrer l'amélioration permanente des produits et des services au quotidien. Ceci nous a conduit naturellement à mettre en place une ligne téléphonique (numéro gratuit) dédiée à la marque De Dietrich

Retrouvez-nous dans nos showrooms permanents

La Galerie Culinaire

En partenariat avec La Péniche Gourmande
route de la Pâle 1 1026 Denges
Tel. 021 802 26 13 Fax 021 802 26 14
www.la-peniche-gourmande.ch

Brandt Suisse AG

180 Förrlibuckstrasse 8005 Zürich
Tel. 044 440 75 75 Fax 044 440 75 76
www.dedietrich-hausgeraete.ch

Les bureaux:

Brandt Suisse SA

Route de Soleure 12 2072 St Blaise
Tel. 032 756 49 69 Fax 032 756 49 79
www.dedietrich-electromenager.ch

* voir les conditions de démonstration auprès de votre revendeur

** Toutes les conditions de garantie s'appliquent uniquement sur les appareils vendus par Brandt Suisse SA



...NOS ENGAGEMENTS

1- Les showrooms

Pour vous aider dans vos choix, nous vous attendons dans l'un de nos 2 showrooms (Denges et Zürich) pour vous donner toutes les explications que vous souhaitez sur nos produits.

2- La démonstration

Dès lors que vous avez acquis un ensemble De Dietrich, vous bénéficiez gratuitement d'une démonstration à domicile *

3- L'accueil

A notre siège de Neuchâtel, nous sommes à votre écoute de 8h à 12h et de 13h30 à 17h

4- Ligne directe

Pour toute vos demandes d'interventions, une ligne directe exclusive à la marque De Dietrich a été mise en place avec du personnel dédié.
Numéro gratuit 0800 250 000

5- Les spécialistes

Toutes les interventions se font par des techniciens spécialisés De Dietrich, formés en permanence aux nouvelles technologies.

6- La garantie appareils

Tous nos appareils neufs sont munis d'une garantie totale de 2 ans **

7- La garantie d'intervention

Toute intervention sur un appareil est garantie pendant 1 an (pièces changées) **

8- Le délai d'intervention

En cas de panne, prise de contact maximum sous 48h, jours ouvrés, pour fixer un rendez-vous,
En cas de non respect de ce délai, nous vous offrons une garantie supplémentaire de 3 mois **

9- L'appareil de prêt

Si votre appareil devait être immobilisé plus de 3 jours ouvrés après le passage de notre technicien, nous vous proposons un appareil de remplacement pendant toute la période de garantie contractuelle **.

10- L'échange de l'appareil

Si votre appareil ne devait pas être en ordre de marche (hors défaut d'aspect ou tout autre défaut n'entraînant pas une immobilisation totale de l'appareil), De Dietrich s'engage à remplacer gratuitement votre appareil en période de garantie contractuelle 10 jours ouvrés après la 1^{ère} intervention.**

